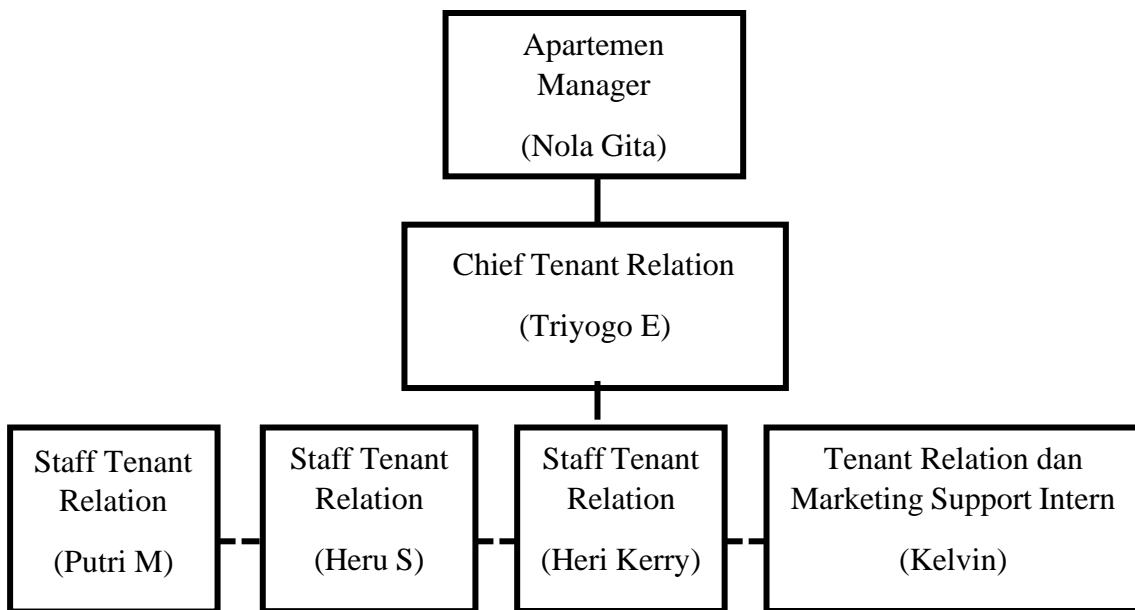


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Kedudukan Penulis Dalam Struktur Organisasi

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Selama menjalani praktek kerja magang di PT Colliers International Indonesia KSO PT Persada Kencana Nusantara, penulis ditempatkan sebagai *Tenant Relation* dan *Marketing Support Intern* pada divisi *Tenant Relation*. Dalam penugasannya, penulis berkoordinasi dan memberikan pertanggungjawaban kerja langsung kepada Bapak Triyogo E selaku pembimbing lapangan serta Ibu Nola Gita selaku apartemen *manager* di Aspen Residence.

Penulis juga melakukan koordinasi, memahami dan melakukan pekerjaan untuk membantu bagian marketing dan tenant relation. Tugas-tugas yang dilakukan oleh kedua bagian ini, akan dilaporkan juga kepada Bapak Triyogo E selaku *Chief Tenant Relation* serta Ibu Nola Gita selaku *apartemen manager* di Aspen Residence. Dalam melaksanakan tugas kerja magang ini, penulis dituntut aktif untuk berkoordinasi dengan divisi lain, yaitu dalam penanganan *complain* dari penghuni apartemen dan *accounting administrator*.

3.2 Tugas Yang Dilakukan

Selama periode pelaksanaan praktek kerja magang yang berlangsung dari 8 Februari 2021 hingga 30 April 2021, penulis mengerjakan beberapa tugas yang diberikan, dan juga terlampir pada laporan kerja magang (KM-05). Berikut merupakan tugas-tugas yang dikerjakan oleh penulis selama periode pelaksanaan praktek kerja magang yang berlangsung selama 68 hari, antara lain:

Tabel 3.1 Tugas Yang Dilakukan Penulis

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1.	Observasi lapangan kerja magang	Menyesuaikan diri dengan lingkungan tempat kerja magang	<i>Apartemen Manager, Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis melakukan pencatatan data-data yang mendukung seperti struktur perusahaan, sistem kerja, dan fasilitas yang tersedia.

2.	Menerima telepon dari luar dan meneruskan ke bagaian atau divisi terkait	Membantu divisi <i>Tenant Relation</i> dalam memproses informasi yang diberikan oleh pengunjung dan penghuni	<i>Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis menerima laporan berupa telpon dari pengunjung dan penghuni serta melakukan pencatatan di formulir yang sudah tersedia.
3.	Menginput data / laporan harian (<i>daily report</i>)	Mendata dan mencatat seluruh kegiatan yang terjadi pada divisi <i>Tenant Relation</i> dan divisi yang terkait	<i>Apartemen Manager, Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis melakukan pencatatan untuk semua kegiatan yang dilakukan di dalam divisi <i>Tenant Relation</i> dan divisi yang terkait
4.	Membantu <i>marketing / agent</i> untuk <i>follow up</i> jual beli <i>secondary</i> dan sewa menyewa (<i>rental</i>)	Membangun komunikasi diantara divisi <i>Tenant Relation</i> dan para agen pemasaran di Apartemen Aspen Residence	<i>Chief Tenant Relation</i> dan <i>Marketing Support</i>	2 minggu	Penulis dapat berkoordinasi dan mencatat informasi yang berkaitan dengan proses penjualan dan penyewaan unit Apartemen

					Aspen Residence
5.	Membantu menerima komplainan / PK dari penghuni atau divisi	Menjadi penerima informasi dan penghubung diantara penghuni dengan divisi yang terkait	<i>Chief Tenant Relation</i>	2 minggu	Penulis menerima informasi keluhan dari penghuni dan ikut serta mengawasi proses penyelesaiannya
6.	Melakukan observasi lapangan	Mengumpulan data yang akan digunakan untuk pembuatan penelitian	<i>Apartemen Manager</i>	1 minggu	Penulis mencatat berbagai macam informasi yang dibutuhkan untuk membuat kuesioner
7.	Membuat daftar pertanyaan untuk membuat kuesioner	Menyusun kuesioner yang akan digunakan untuk mencari hasil jawaban dari responden	<i>Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis berhasil membuat rancangan kuesioner dan sudah disetujui oleh Ibu Nola Gita Putri
8.	Menyebarkan dan mengumpulkan data questioner dari	Mencari informasi yang akan diolah untuk mengetahui	<i>Chief Tenant Relation</i>	2 minggu	Penulis melakukan pertemuan secara langsung

	pengunjung atau penghuni	tingkat kepuasan pengunjung dan penghuni Apartemen Aspen Residence			dengan calon responden
9.	Menganalisa hasil penelitian	Merangkum jawaban yang sudah diberikan responden dan mengolahnya menjadi diagram	<i>Apartemen Manager, Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis berhasil membuat berbagai macam diagram yang merangkum jawaban dari responden
10.	Melaporkan hasil dari penelitian	Menyampaikan hasil penelitian yang sudah dilakukan	<i>Apartemen Manager, Chief Tenant Relation</i>	1 minggu	Penulis menyampaikan hasil penelitian kepada Ibu Nola Gita Putri dan Bapak Triyogo Eribowo dan berdiskusi mengenai hasil penelitian
11.	Memberikan saran dari hasil penelitian kepada	Memberikan hasil penelitian yang sudah didiskusikan	<i>Apartemen Manager, Chief</i>	1 minggu	Penulis melakukan pertemuan dengan divisi-

	masing-masing divisi terkait	bersama Ibu Nola Gita Putri dan Bapak Triyogo Eribowo kepada divisi-divisi yang berkaitan	<i>Tenant Relation</i>		divisi lain di Apartemen Aspen Residence dan membahas hasil penelitian
--	------------------------------	---	------------------------	--	--

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan dan Implementasi Kerja Magang

Selama periode pelaksanaan praktek kerja magang, penulis telah melakukan pekerjaan terkait *Tenant Relation* dan *Marketing Administration* dalam implementasinya terhadap *Tenant Relation* dan *Marketing Administration* di PT Colliers International Indonesia KSO PT Persada Kencana Nusantara.

Penulis mengerjakan beberapa tugas tambahan. Berikut uraian pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama periode pelaksanaan praktek kerja magang:

1. Observasi lapangan kerja magang

a. Pengenalan dengan seluruh bagian & staf

Pada hari pertama penulis datang ke kantor untuk berkenalan dengan seluruh staf yang ada di bagian penulis ditempatkan. Perkenalan dengan seluruh staf yang ada bertujuan untuk memudahkan penulis dalam berkomunikasi dengan para rekan kerja penulis selama melakukan kegiatan praktek kerja magang. Penulis mulai berkenalan dengan Ibu Nola Gita Putri selaku *manager building* pembimbing lapangan penulis dan juga rekan-rekan dekat tempat penulis ditempatkan.

b. Pengenalan dengan divisi TRO (Tenant Relation Officer)

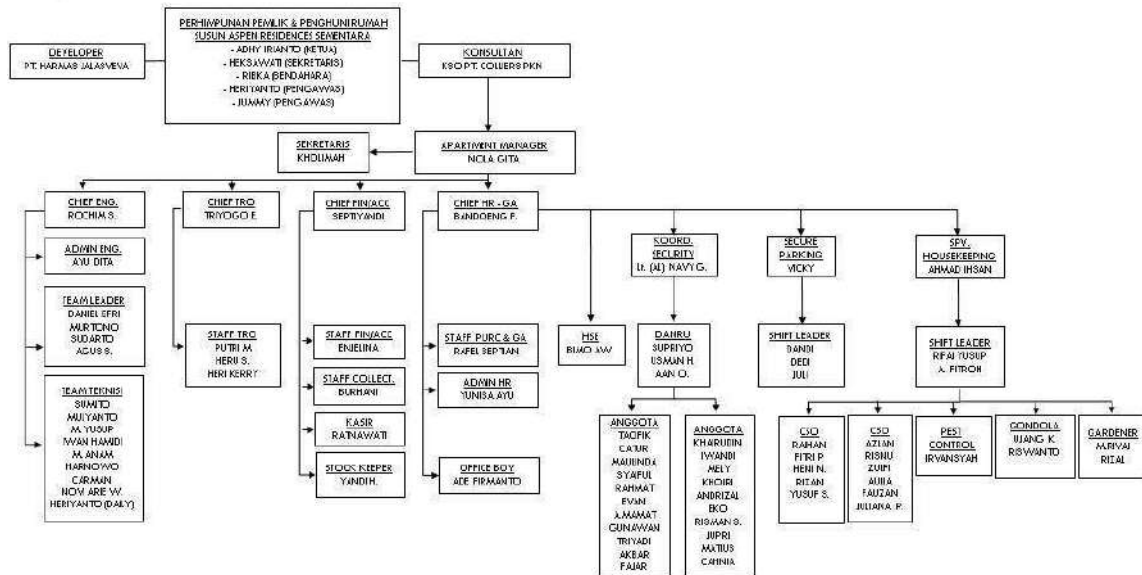
Pengenalan penulis pertama kali dengan divisi tenant and relation yaitu dengan Bapak Triyogo. Bapak Triyogo adalah kepala bagian *tenant relation officer* di perusahaan tempat penulis melakukan kegiatan praktek kerja magang. Oleh Bapak Triyogo penulis diajarkan untuk memahami *jobdesk* yang akan dilakukan penulis pada divisi *tenant relation officer*. Penulis juga dikenalkan dengan sistem yang digunakan perusahaan dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan tenant serta dapat menjaga relation dengan tenant.

c. Memperhatikan sistem kerja beberapa divisi

Dalam hal ini penulis diarahkan untuk melihat sistem kerja yang dilakukan oleh divisi *tenant relation officer*. Penulis melakukan pencatatan tentang kegiatan apa saja yang dilakukan oleh beberapa divisi yang ada. Penulis diminta untuk memberikan pendapat apakah pekerjaan yang dilakukan oleh divisi *tenant relation officer* sudah efektif dan efisien. Pencatatan dan pendapat yang dilakukan oleh penulis untuk divisi *tenant relation officer* akan diserahkan kepada Ibu Nola Gita Putri selaku *manager building* sebagai referensi perusahaan dalam menilai rekan kerjanya serta mengetahui kemampuan penulis.

d. Mencatat struktur organisasi

Untuk mengetahui dan mengenal lebih dalam mengenai sistem pengelolaan di Apartemen Aspen Residence, penulis diberikan informasi berupa penjelasan dari Ibu Nola Gita Putri sebagai *manager building* mengenai struktur organisasi yang ada di kepengurusan Apartemen Aspen Residence dan gambaran skema struktur organisasi yang berlaku pada saat penulis melakukan kegiatan magang. Berikut adalah struktur organisasi yang berlaku di Apartemen Aspen Residence:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber: Data Perusahaan, 2021

e. Mencatat fasilitas yang diberikan apartemen

Mencatat fasilitas yang diberikan apartemen. Penulis diminta untuk melakukan pencatatan fasilitas yang ada di apartemen. Pencatatan yang dilakukan penulis tentang fasilitas apartemen dimulai dari bagian:

1. Kolam renang

Pada bagian kolam renang penulis diminta untuk melakukan pencatatan tentang kebersihan dari kolam renang seperti warna air yang biru, tidak ada kotoran dalam kolam seperti daun, pasir, sampah ataupun benda-benda yang tidak diinginkan ada dalam kolam. Kebersihan dari lingkungan sekitar kolam renang seperti tidak adanya sampah di tempat duduk, air yang tidak becek di sekitar kolam serta area sekitar kolam yang tidak berjejak atau banyak pasir. Jumlah ataupun kapasitas orang

yang menggunakan kolam renang selama pandemi apakah sudah sesuai dengan aturan atau lebih dari kapasitas.



Gambar 3.3 Kolam Renang

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

2. *Jogging Track & Play Ground*

Jogging Track di Apartemen Aspen Residence memiliki lintasan yang memutar kawasan di sekitar Apartemen Aspen Residence. *Jogging Track* memiliki lintasan yang terbuat dari *conblock* dan memiliki tempat sampah pada jarak tertentu. Penulis memperhatikan kebersihan dan kerapihan dari *Jogging Track* dengan melihat tempat sampah yang terpasang sesuai dengan tempatnya dimana terdiri dari tempat sampah khusus organik dan anorganik. Kemudian penulis juga memperhatikan *conblock* terpasang dengan baik dan tidak ada yang terlepas. *Playground* Apartemen Aspen Residence terdapat dalam sebuah ruangan tertutup. Penulis memperhatikan kebersihan dan kelayakan dari sarana yang tersedia dalam ruangan *Playground*

seperti mesin pendingin udara yang berfungsi secara normal dan perlengkapan yang memadai.

3. Parkiran



Gambar 3.4 Parkiran Apartemen

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Pada area parkir penulis diminta untuk mengamati dan melakukan pencatatan apakah lahan parkir yang ada di apartemen cukup untuk menampung mobil pemilik unit dan tamu-tamu yang mungkin berkunjung ke apartemen. Penulis juga diminta untuk melihat lahan parkir yang ada bersih atau tidak serta kualitas pelayanan dari

petugas parkir Aspen Residence yang melayani masuk dan keluar mobil sudah ramah atau tidak.

4. Gym



Gambar 3.5 Gym

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Penulis mengamati dan mencatat fasilitas yang ada di *gym*. Penulis mengamati fasilitas yang ada di *gym* masih bagus atau tidak. Jika penulis menganggap ada peralatan *gym* yang mulai kurang layak seperti adanya karat pada besi, robek pada kulit-kulit peralatan *gym*, serta kendor pada baut-baut peralatan *gym* maka penulis akan melakukan pencatatan. Pencatatan yang dilakukan mulai dari nama alat yang mulai kurang layak dilanjutkan dengan kerusakan atau kekurangan dari alat- alat *gym*. Penulis juga dapat mencatat apakah ada alat *gym* yang sering dan umum dipakai namun belum ada di *gym* apartemen. Hal ini dilakukan untuk memberikan masukan kepada pengelola agar fasilitas yang ada bisa lebih lengkap.

5. Security Pos



Gambar 3.6 Security Pos

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Pos keamanan memiliki fungsi sebagai tempat berjaga para petugas keamanan di Apartemen Aspen Residence. Petugas keamanan secara rutin dan bergilir berjaga pada pos-pos yang sudah ditentukan. Pos keamanan memiliki lokasi yang cukup strategis dimana terletak pada pintu masuk dan keluar kendaraan dan di setiap sudut Apartemen Aspen Residence. Penulis memperhatikan satu per satu pos keamanan yang terdapat di Apartemen Aspen Residence dan memastikan kipas angin dan lampu berfungsi secara normal.

6. Lobby



Gambar 3.7 Lobby

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Pada bagian *lobby* penulis melihat keadaan sekitar yang ada di *lobby*. Penulis melihat apakah penataan ruangan yang ada di *lobby* sudah nyaman untuk para tenant dan tamu yang datang. Penulis juga melihat kebersihan, pencahayaan, wangi *lobby*, serta suhu dan kelembaban udara yang ada di *lobby* sudah nyaman untuk para tenant. Penulis juga menilai apakah *receptionist* yang ada di *lobby* sudah ramah atau belum ketika melayani pertanyaan dari tamu dan tenant yang ada di apartemen.

2. Menerima telepon dari luar dan meneruskan ke bagian atau divisi terkait



Formulir Pengaduan

1. Tanggal :
2. Nama :
3. Unit :
4. Nomor HP :
5. Informasi :
6. Penanganan :

Gambar 3.8 Formulir Pengaduan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Menerima telepon berupa keluhan, saran atau permintaan tertentu dari penghuni. *Jobdesk* yang dilakukan oleh penulis pada minggu kedua yaitu menerima telepon dari penghuni apartemen yang mempunyai keluhan seperti adanya saluran air yang bocor atau mati, listrik yang mati, ac yang rusak, parkir serta kerusakan yang membutuhkan bantuan perbaikan dari teknisi apartemen. Ketika penulis menerima telepon tentang keluhan dari penghuni maka penulis akan mencatat keluhan yang ada dari tenant. Penulis akan memberikan saran tentang keluhan yang dikeluhkan oleh penghuni sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh Bapak Triyogo Eribowo selaku *chief tenant relation*. Jika penulis bingung akan keluhan dari penghuni maka penulis menyampaikan keluhan penghuni kepada Bapak Triyogo Eribowo selaku *chief tenant relation* untuk meminta saran atau jawaban atas keluhan dari penghuni. Jika keluhan penghuni membutuhkan bantuan dari teknisi ataupun staf lainnya maka penulis akan menghubungi bagian terkait untuk menangani keluhan penghuni.

3. Menginput data / laporan harian (*daily report*)

Penulis mendapatkan tugas untuk mendata seluruh informasi yang didapatkan dari penghuni Apartemen Aspen Residence. Langkah pertama yang dilakukan setelah mendapatkan informasi baik melalui komunikasi langsung, telepon, atau *group WhatsApp* adalah mengisi sebuah *form* seperti berikut:

The image displays four identical copies of a complaint form titled "Formulir Pengaduan" for the ASPEN PEAK residences. Each form is filled out with handwritten information from a different resident. The forms are arranged in a 2x2 grid. Each form includes contact information for Colliers International Indonesia and PT. Persada Kencana Nusantara at the top. The handwritten data for each form is as follows:

Form	1. Tanggal	2. Nama	3. Unit	4. Nomor HP	5. Informasi	6. Penanganan
Top Left	Senin, 15 Februari 2021	Ibu Putri	A / 03 / 02	0857 - 2448 - 6444	Daya listrik turun	Sudah dilakukan pengecekan dan perbaikan listrik unit tersebut
Top Right	Senin, 15 Februari 2021	Bapak Septian	B / 11 / 01	0856 - 6974 - 9223	Lampu bagian koridor (luar) mati	Sudah dilakukan pengecekan dan pengantian lampu untuk unit tersebut
Bottom Left	Jumat, 26 Februari 2021	Ibu Fitri	A / 08 / 07	0816 - 4826 - 178	Air pada bagian toilet berwarna kuning	Sudah dilakukan pengecekan dan perbaikan oleh teknis
Bottom Right	Kamis, 18 Februari 2021	Bapak Evan	B / 03 / 10	0856 - 9492 - 4971	Tempat sampah di koridor lantai 3 penuh	Sudah dilakukan pengecekan oleh petugas kebersihan apartemen

Gambar 3.9 Input Laporan Pengaduan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

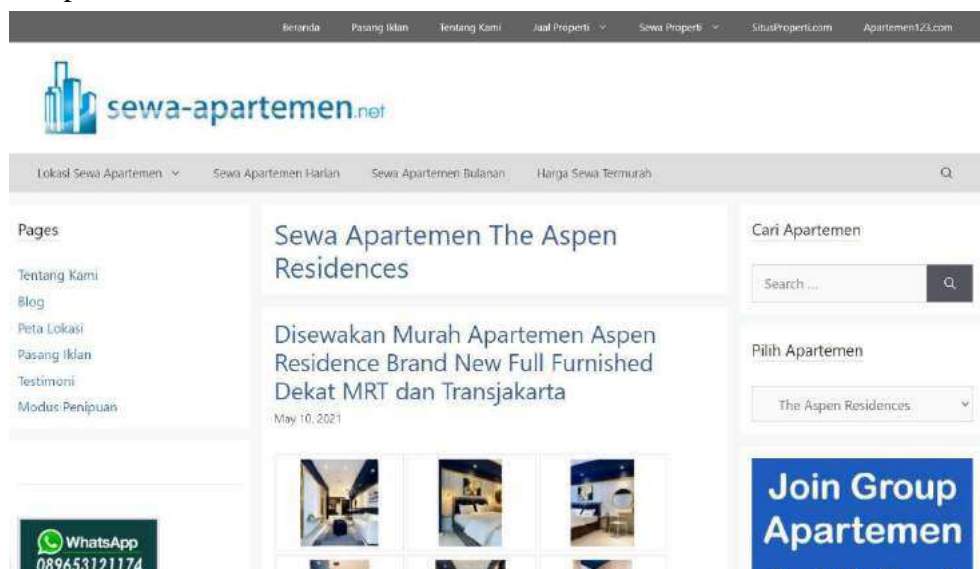
Kemudian di sore hari, penulis merangkum semua form yang sudah diisi pada hari tersebut untuk selanjutnya masuk dalam proses *input* ke dalam *database* perusahaan di Microsoft Excel sebelum dilaporkan kepada *manager building* dan *Chief Tenant and relation Officer*.

4. Membantu marketing / agent untuk follow up jual beli secondary dan sewa menyewa (rental)

Pada minggu keempat penulis mendapatkan *job description* baru di divisi marketing untuk membantu dan mengurus keperluan pemasaran unit-unit apartemen *aspen residence* yang dijual maupun disewakan. Hal-hal yang dilakukan meliputi melakukan pencatatan seluruh unit apartemen yang akan dijual maupun disewakan beserta tipe unit dan fasilitas yang diberikan. Kemudian penulis juga memiliki tanggungjawab untuk berkoordinasi dengan para agen properti yang ada di Apartemen Aspen Residence seperti berikut:

List Nama *Agent* Aspen Residence *Online*:

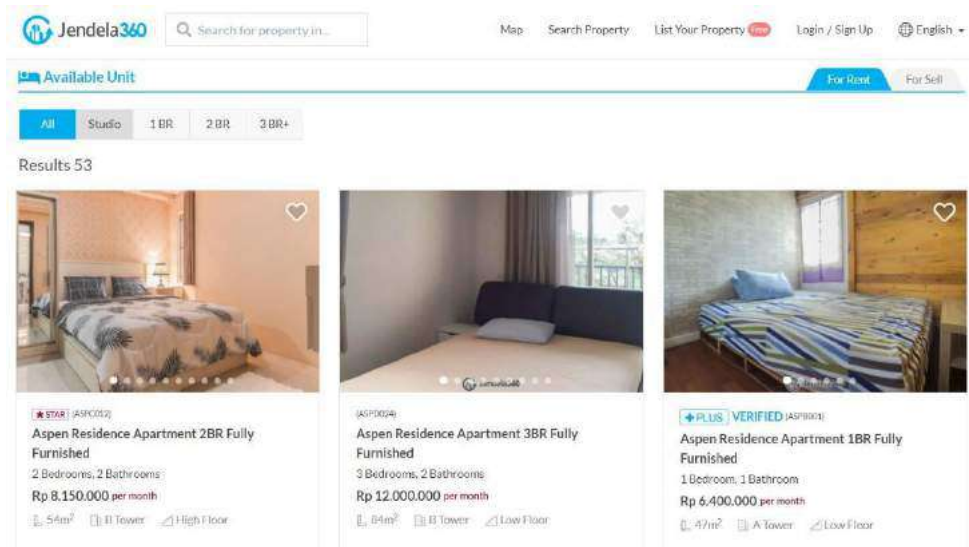
1. sewa-apartemen.net



Gambar 3.10 Sewa-Apartemen

Sumber: sewa-apartemen.net, 2021

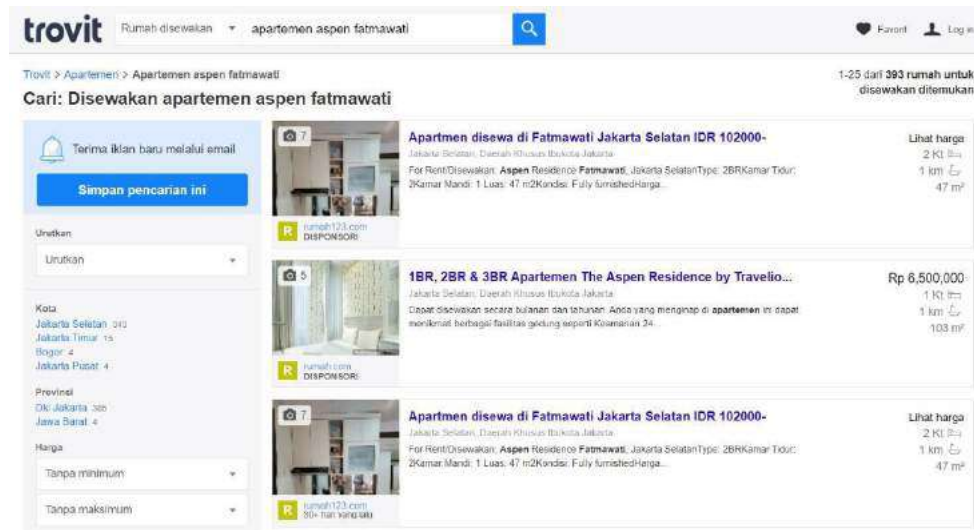
2. jendela360.com



Gambar 3.11 Jendela360

Sumber: jendela360.com, 2021

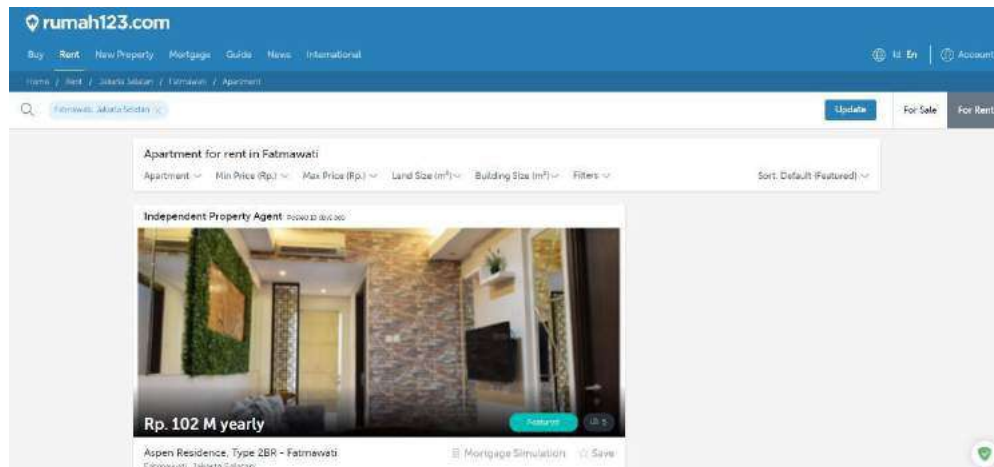
3. rumah.trovit.co.id



Gambar 3.12 Trovit

Sumber: rumah.trovit.co.id

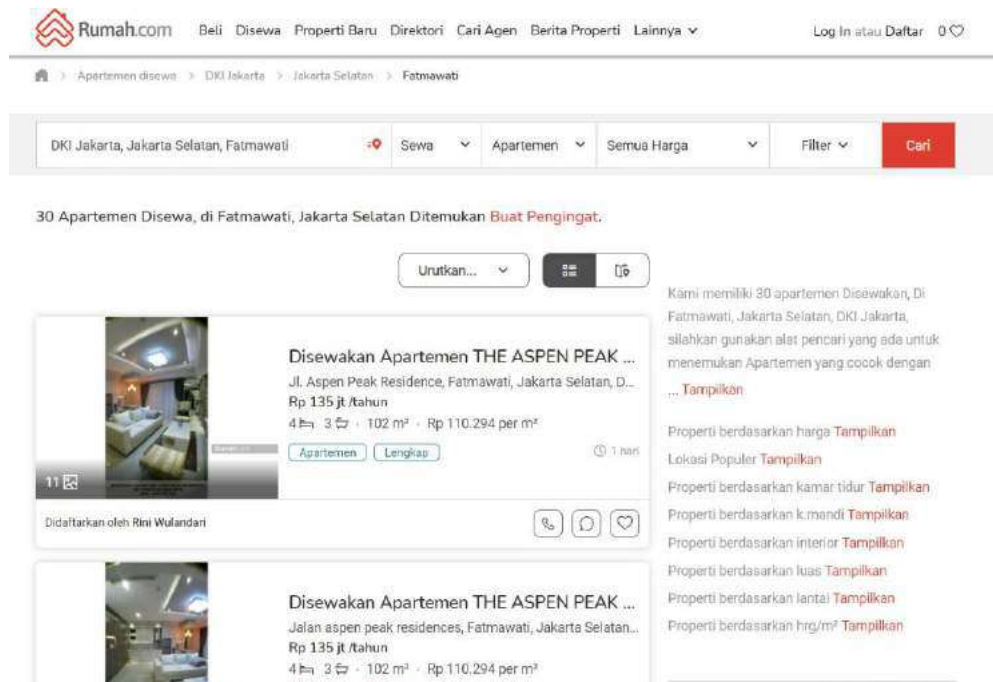
4. rumah123.com



Gambar 3.13 Rumah123

Sumber: rumah123.com, 2021

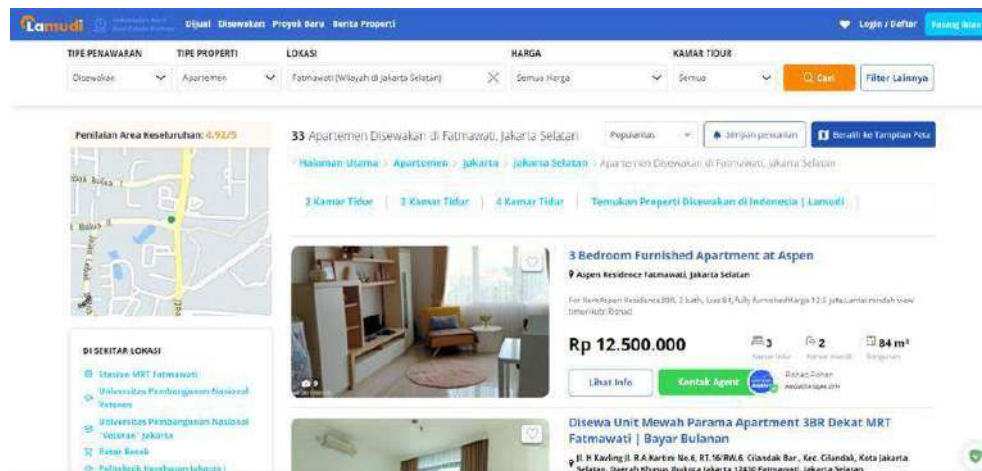
5. rumah.com



Gambar 3.14 Rumah

Sumber: rumah.com, 2021

6. lamudi.co.id



Gambar 3.15 Lamudi

Sumber: lamudi.co.id, 2021

List Nama Agent Aspen Residence *Offline*:

1. Jessica : 0813-1107-6076
2. Dena : 0878-7107-3550
3. David : 0815-168-8191
4. Cicilia : 0895-3209-4946



Gambar 3.16 Brosur Marketing Agent Aspen

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Tugas lain yang diberikan kepada penulis adalah memberikan pembaharuan info terhadap pemilik dari unit yang disewakan atau dijual. Dalam menjalankan tugas ini, penulis juga menjadi belajar proses sewa atau jual beli dan berkas-berkas yang harus disiapkan seperti untuk proses sewa menyewa diperlukan surat kontra sewa menyewa dan *fotocopy* KTP pihak pemilik dan pihak penyewa dan untuk proses jual beli memerlukan berkas yang lebih banyak seperti NPWP, kartu keluarga, *fotocopy* KTP pihak pemilik dan pihak penyewa, surat keterangan lunas apartemen, *fotocopy* bukti bayar tagihan terakhir, tidak ada tunggakan listrik dan air, pembayaran PBB (masih dibayarkan oleh developer), *fotocopy* surat pemesanan dan *fotocopy* PPJB, serta biaya pengalihan sebesar 5% dari harga awal beli unit apartemen.

5. Membantu menerima komplainan / PK dari penghuni atau divisi

Formulir Pengaduan	
1. Tanggal	: Selasa, 16 Februari 2021
2. Nama	: Bapak Burhani
3. Unit	: B / 17 / 17
4. Nomor HP	: 0838 - 7720 - 5763
5. Informasi	: Kebocoran pada bagian plafon kamar mandi
6. Penanganan	: Sudah dilakukan pengecekan dan membutuhkan waktu perbaikan 2 hari kerja

Formulir Pengaduan	
1. Tanggal	: Selasa, 23 Februari 2021
2. Nama	: Bapak Vicky
3. Unit	: A / 21 / 01
4. Nomor HP	: 0857 - 7481 - 6740
5. Informasi	: AC pada bagian ruang tamu bocor
6. Penanganan	: Sudah dilakukan pengecekan dan perbaikan oleh teknisi AC pada tanggal 24 Februari 2021

Gambar 3.17 Input Komplainan Penghuni

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Tugas yang diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah menerima keluhan atau saran baik dari pemilik, penghuni, maupun divisi-divisi terkait. Tugas ini memiliki keserupaan dengan tugas menerima telepon dari luar dan meneruskannya ke divisi terkait. Namun pada tugas ini, peneliti diberikan tanggung jawab untuk melakukan pengawasan proses penyelesaian laporan dan kembali melaporkan kepada pihak *management* dan penghuni bahwa keluhan yang disampaikan sudah diselesaikan. Salah satu kegiatan yang

dilakukan adalah ketika menerima keluhan dimana salah satu ruangan milik penghuni mengalami kebocoran. Penulis melaporkan kejadian ini pada *team* teknisi dan ikut dalam proses pengecekan ke unit tersebut. Kemudian pada saat dilakukan pemeriksaan diketahui bahwa penyebabnya adalah air yang menggenang daripada lantai atas unit tersebut. Sehingga penulis harus berkoordinasi dengan kedua pemilik unit tersebut dan mengawasi turut serta mengawasi proses perbaikan yang dilakukan.

6. Melakukan observasi lapangan



Gambar 3.18 Struktur Gedung

Sumber: Data Perusahaan, 2021

[illegible]

Sumber: Data Pribadi, Penulis

7. Membuat daftar pertanyaan untuk membuat *questioner*

Setelah melakukan observasi dan mengumpulkan data-data yang sudah dilakukan pada minggu sebelumnya, penulis memulai untuk menyusun perencanaan penelitian kuantitatif. Dimulai dari membuat kerangka pertanyaan berdasarkan hasil observasi dan melaporkan bentuk kuesioner kepada Ibu Nola Gita Putri sebagai *Manager Building* dan Bapak Triyogo Eribowo sebagai *Chief Tenant Relation*. Setelah disetujui oleh Ibu Nola Gita Putri dan Bapak Triyogo Eribowo maka pertanyaan disusun sesuai dengan arahan Bapak Triyogo Eribowo dan Ibu Nola Gita Putri. Berikut merupakan kuesioner yang akan disebarkan secara langsung kepada penghuni dan pengunjung Apartemen:

Yth. Responden di tempat,

Perkenalkan saya Kelvin Firmansyah, mahasiswa Fakultas Bisnis dari Program Studi Manajemen Jurusan *Entrepreneurship* semester 6. Saat ini saya sedang melakukan penelitian kuantitatif berupa kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni apartemen Aspen Residence.

Saya ingin meminta kesediaan Anda untuk menjadi partisipan penelitian ini dengan mengisi kuesioner berikut. Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi seluruh kuesioner adalah sekitar 10 menit. Seluruh data terkumpul akan digunakan untuk kepentingan dan informasi serta identitas dari responden akan dijaga kerahasiaanya.

Terimakasih atas partisipasinya.

Keterangan: Silahkan menjawab dengan memberi Angka “1” berarti “Tidak Setuju (TS)”, angka “2” berarti “Kurang Setuju (KS)”, angka “3” berarti “Ragu-ragu (RR)”, angka “4” berarti “Setuju (S)”, dan angka “5” berarti “Sangat Setuju (SS)”.

DATA RESPONDEN

Nama : _____

Unit : _____

Pernyataan

1. Kebersihan

No	Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
1	Kebersihan di lingkungan koridor apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5
2	Kebersihan di area parkir apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5
3	Kebersihan di kolam renang, tempat <i>fitness</i> , dan <i>playground</i> anak apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5
4	Kebersihan di lobby apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5
5	Kebersihan fasilitas umum seperti <i>lift</i> , <i>toilet</i> , dan tangga darurat apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5
6	Kebersihan jalan di apartemen Aspen Residence dinilai bersih	1	2	3	4	5

2. Biaya

No	Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
1	Biaya IPL di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan <i>i</i>	1	2	3	4	5
2	Biaya parkir di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan standar	1	2	3	4	5

3. Keamanan

No	Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
1	Keamanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah aman	1	2	3	4	5
2	Keamanan lingkungan gedung apartemen Aspen Residence sudah aman	1	2	3	4	5

4. Pelayanan

No	Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
1	Pelayanan perbaikan AC di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan	1	2	3	4	5
2	Pelayanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan	1	2	3	4	5
3	Pelayanan keramahan lobby di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan	1	2	3	4	5
4	Pelayanan teknisi di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan	1	2	3	4	5

5. Fasilitas

No	Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
1	Kelengkapan fasilitas di apartemen Aspen Residence sudah dinilai lengkap	1	2	3	4	5

Keterangan: Silahkan menjawab dengan melingkar pilihan yang paling tepat

Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar IPL per bulan?

- a. <500.000 b. 500.000-1.000.000 c. 1.000.000-1.500.000 d. 1.500.000 -2.000.000 e. >2.000.000

Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar sewa parkir mobil per bulan?

- a. <100.000 b. 100.000-150.000 c. 150.000-200.000 d. 200.000-250.000 e. >250.000

Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar sewa parkir motor per bulan?

- a. <20.000 b. 20.000-50.000 c. 50.000-80.000 d. 80.000-100.000 e. >100.000

8. Menyebarkan dan mengumpulkan data *questioner* dari pengunjung atau penghuni

Pada minggu kesembilan penulis memiliki tanggung jawab untuk mengumpulkan hasil kuesioner yang akan dibagikan kepada minimal 100 responden yang merupakan pengunjung atau penghuni Apartemen Aspen Residence. Penulis mengumpulkan data tersebut dengan cara melakukan komunikasi secara tatap muka sehingga mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

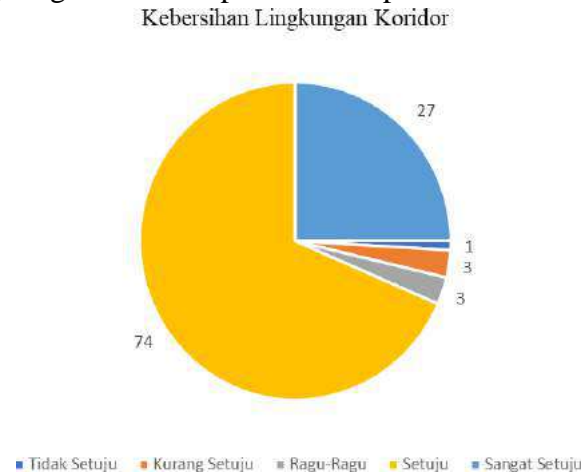
9. Menganalisa hasil penelitian

Seluruh hasil jawaban yang sudah diberikan oleh responden pada kegiatan sebelumnya dihitung secara manual sebelum diolah menggunakan *Microsoft Excel*. Dalam menggunakan *Microsoft Excel*, penulis menganalisis dan menyajikan hasil penelitian kuantitatif dengan menggunakan diagram lingkaran untuk setiap pertanyaan sehingga lebih mudah untuk dilihat dan dimengerti sebelum dilaporkan kepada Ibu Nola Gita Putri dan Bapak Triyogo Eribowo. Berikut adalah hasil dari penelitian kuantitatif yang sudah dilakukan:

Pernyataan

1. Kebersihan

- a. Kebersihan di lingkungan koridor apartemen Aspen Residence dinilai bersih

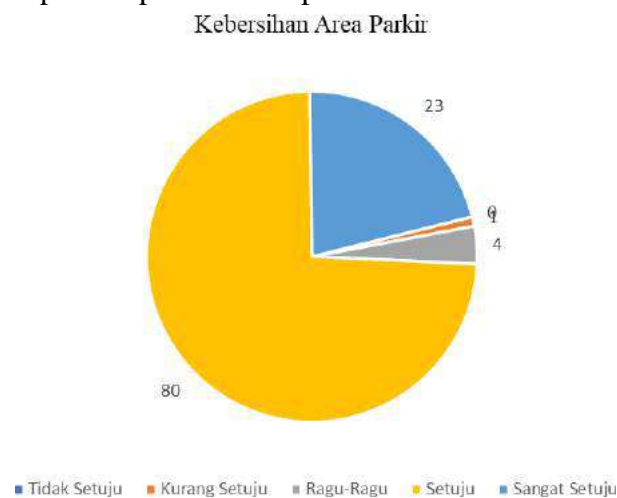


Gambar 3.20 Diagram Kebersihan 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa kebersihan lingkungan koridor apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 74 untuk setuju, 27 penghuni mengatakan sangat setuju, 3 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, 3 penghuni mengatakan untuk kurang setuju, dan 1 penghuni mengatakan untuk tidak setuju.

- b. Kebersihan di area parkir apartemen Aspen Residence dinilai bersih



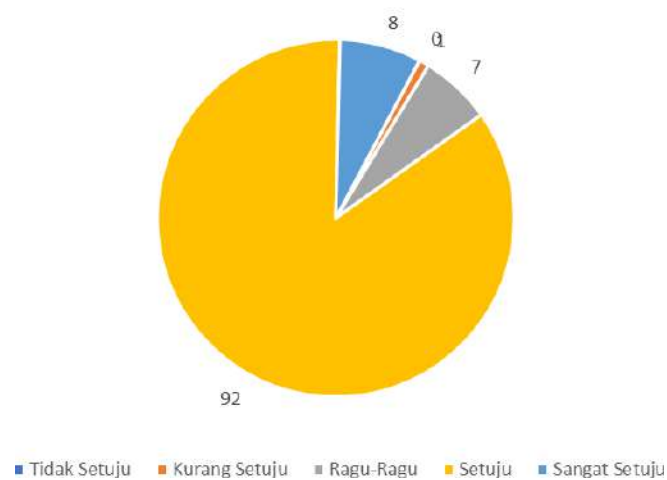
Gambar 3.21 Diagram Kebersihan 2

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa kebersihan di area parkir apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 80 untuk setuju, 23 penghuni mengatakan sangat setuju, 4 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

- c. Kebersihan di kolam renang, tempat fitness, dan playground anak apartemen Aspen Residence dinilai bersih

Kebersihan Kolam Renang, Fitness Center, Playground

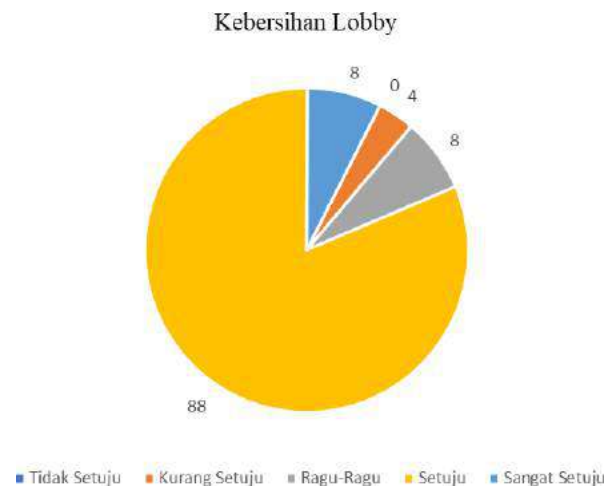


Gambar 3.22 Diagram Kebersihan 3

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa kebersihan lingkungan koridor apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 92 untuk setuju, 8 penghuni mengatakan sangat setuju, 7 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

- d. Kebersihan di *lobby* apartemen Aspen Residence dinilai bersih

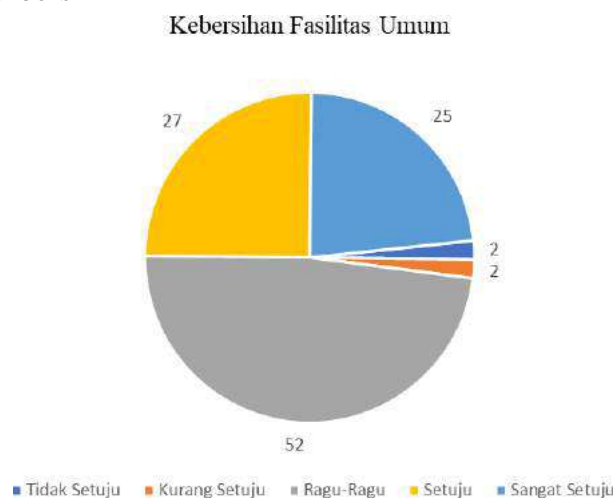


Gambar 3.23 Diagram Kebersihan 4

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

Dari hasil tersebut bahwa kebersihan di *lobby* apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 88 untuk setuju, 8 penghuni mengatakan sangat setuju, 8 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 4 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

- e. Kebersihan fasilitas umum seperti *lift*, *toilet*, dan tangga darurat apartemen Aspen Residence dinilai bersih

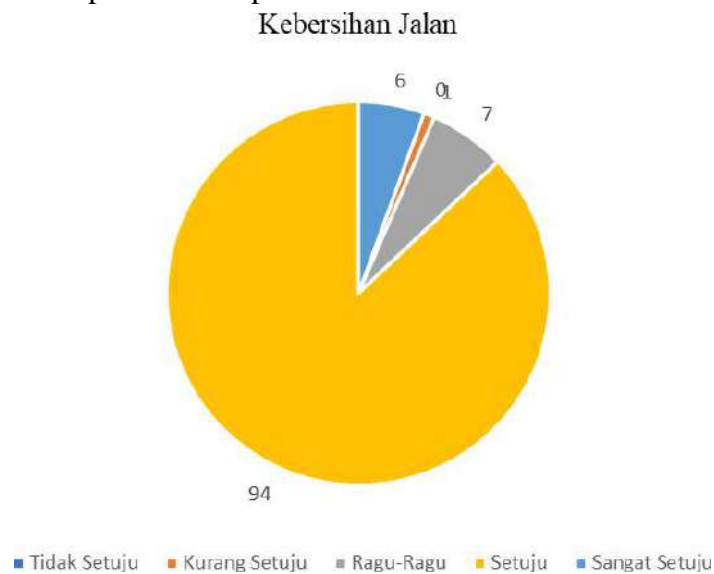


Gambar 3.24 Diagram Kebersihan 5

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa kebersihan fasilitas umum seperti *lift*, *toilet*, dan tangga darurat apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 27 untuk setuju, 25 penghuni mengatakan sangat setuju, 52 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, 2 penghuni mengatakan untuk kurang setuju, dan 2 penghuni mengatakan untuk tidak setuju.

- f. Kebersihan jalan di apartemen Aspen Residence dinilai bersih



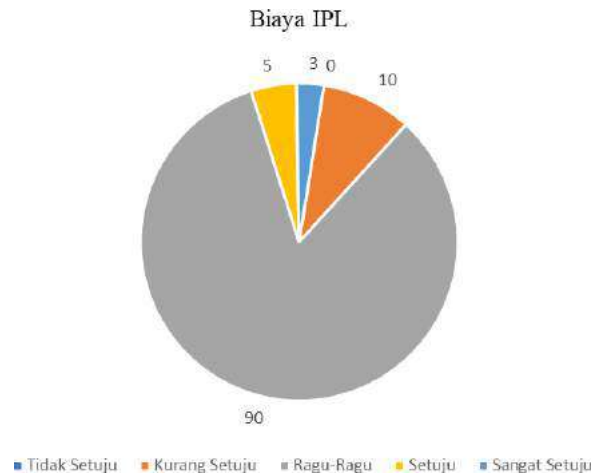
Gambar 3.25 Diagram Kebersihan 6

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa Kebersihan jalan di apartemen Aspen Residence dinilai bersih, penghuni mengatakan 94 untuk setuju, 6 penghuni mengatakan sangat setuju, 7 penghuni menyatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

2. Biaya

- a. Biaya IPL di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan standar

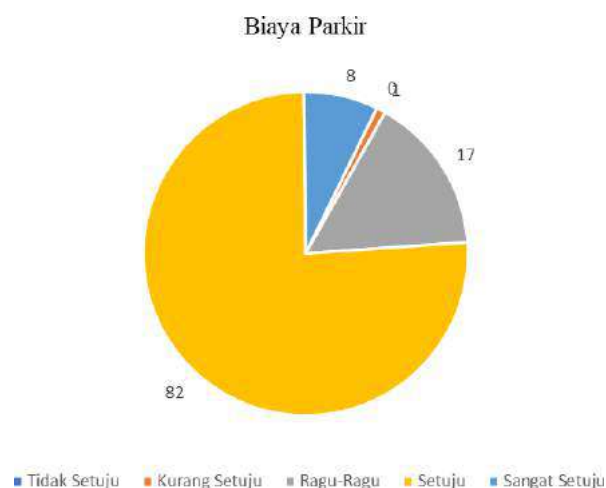


Gambar 3.26 Diagram Biaya 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut biaya IPL di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan standar, penghuni mengatakan 5 untuk setuju, 3 penghuni mengatakan sangat setuju, 90 penghuni menyatakan untuk ragu ragu, dan 10 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

- b. Biaya parkir di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan standar



Gambar 3.27 Diagram Biaya 2

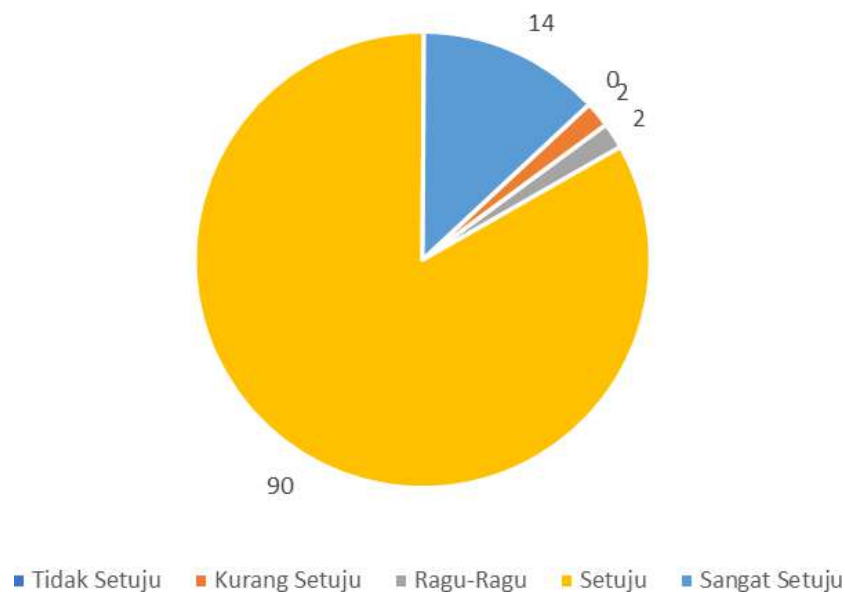
Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa biaya parkir di apartemen Aspen Residence sudah sesuai dengan standar, penghuni mengatakan 82 untuk setuju, 8 penghuni menyatakan sangat setuju, 17 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 8 penghuni mengatakan untuk kurang setuju

3. Keamanan

- a. Keamanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah aman

Keamanan Parkir

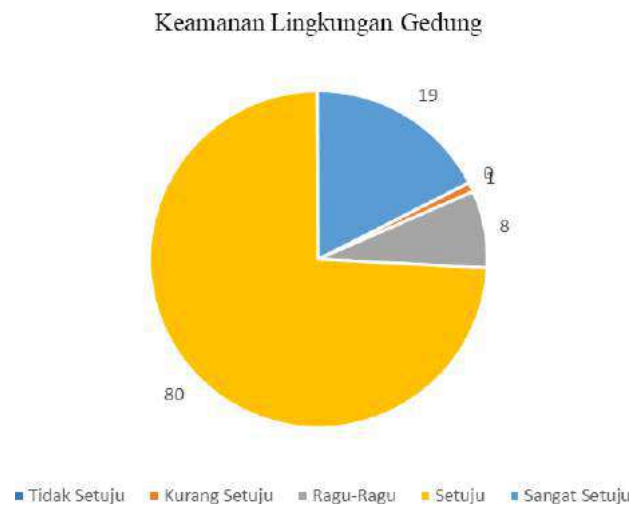


Gambar 3.28 Diagram Keamanan 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa keamanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah aman, penghuni mengatakan 90 untuk setuju, 14 penghuni mengatakan sangat setuju, 2 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 2 penghuni mengatakan untuk kurang setuju

- b. Keamanan lingkungan gedung apartemen Aspen Residence sudah aman



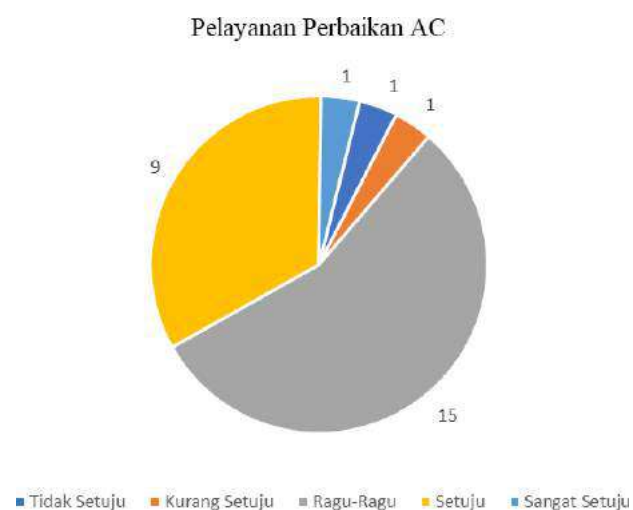
Gambar 3.29 Diagram Keamanan 2

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut bahwa keamanan lingkungan gedung apartemen Aspen Residence sudah aman, penghuni mengatakan 80 untuk setuju, 19 penghuni mengatakan sangat setuju, 8 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

4. Pelayanan

- a. Pelayanan perbaikan AC di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan

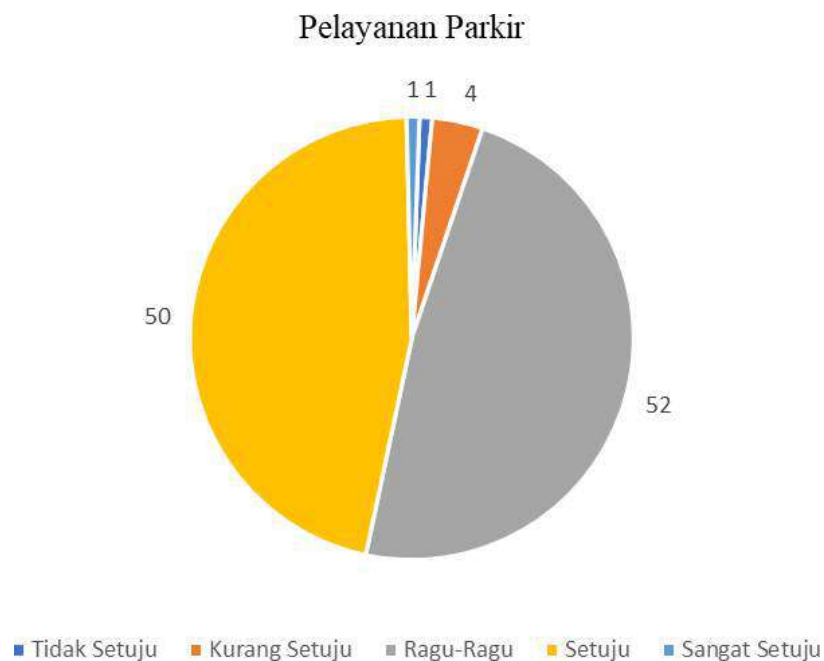


Gambar 3.30 Diagram Pelayanan 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut pelayanan perbaikan AC di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan, penghuni mengatakan 90 untuk setuju, 15 penghuni mengatakan sangat setuju, 1 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju, dan 1 penghuni mengatakan untuk tidak setuju.

- b. Pelayanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan

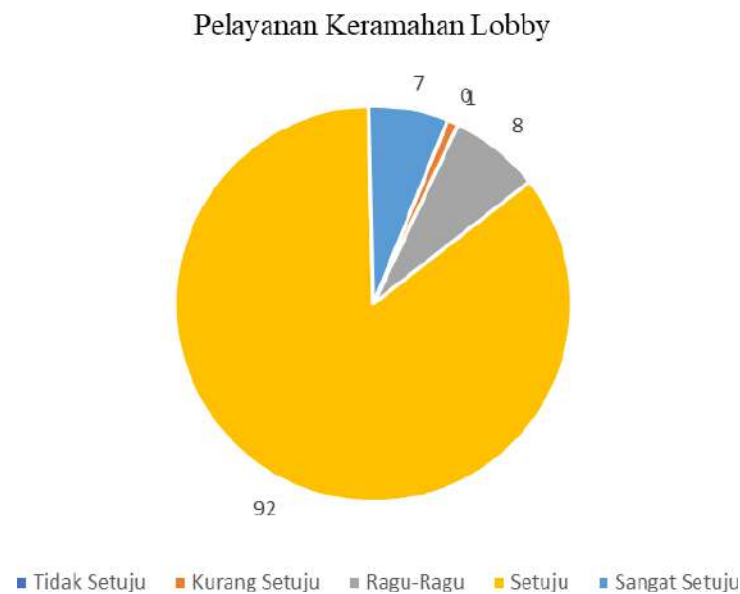


Gambar 3.31 Diagram Pelayanan 2

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut pelayanan parkir di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan, penghuni mengatakan 50 untuk setuju, 1 penghuni mengatakan sangat setuju, 52 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, 4 penghuni mengatakan untuk kurang setuju, dan 1 penghuni mengatakan untuk tidak setuju.

- c. Pelayanan keramahan *lobby* di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan



Gambar 3.32 Diagram Pelayanan 3

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut pelayanan keramahan *lobby* di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan, penghuni mengatakan 92 untuk setuju, 7 penghuni menyatakan sangat setuju, 8 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

- d. Pelayanan teknisi di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan



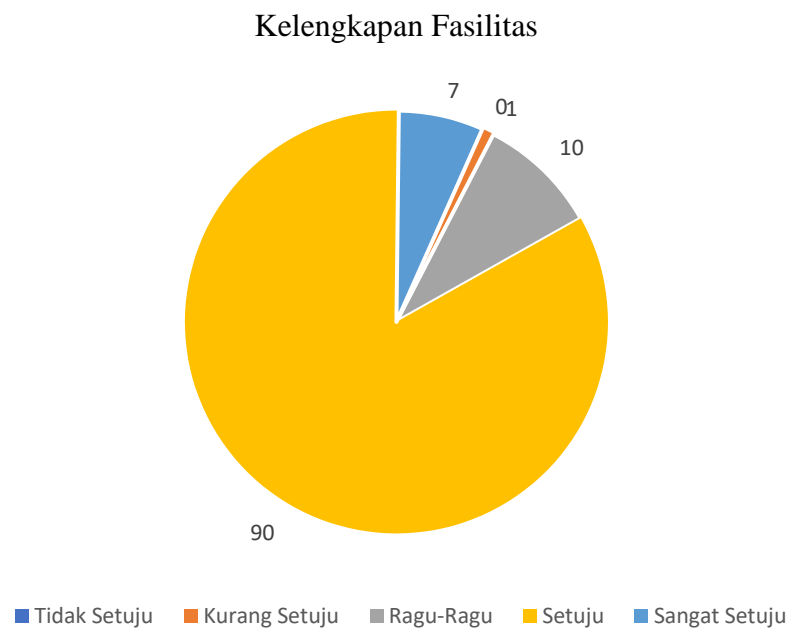
Gambar 3.33 Diagram Pelayanan 4

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut pelayanan teknisi di apartemen Aspen Residence sudah memuaskan, penghuni mengatakan 84 untuk setuju, 5 penghuni mengatakan sangat setuju, 18 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

5. Fasilitas

- a. Kelengkapan fasilitas di apartemen Aspen Residence sudah dinilai lengkap



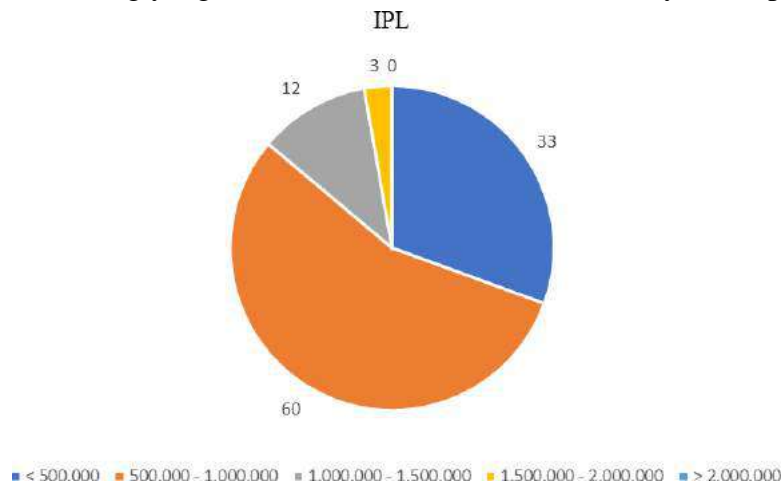
Gambar 3.34 Diagram Fasilitas 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut kelengkapan fasilitas di apartemen Aspen Residence sudah dinilai lengkap, penghuni mengatakan 90 untuk setuju, 7 penghuni menyatakan sangat setuju, 10 penghuni mengatakan untuk ragu ragu, dan 1 penghuni mengatakan untuk kurang setuju.

Pertanyaan

1. Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar IPL per bulan?

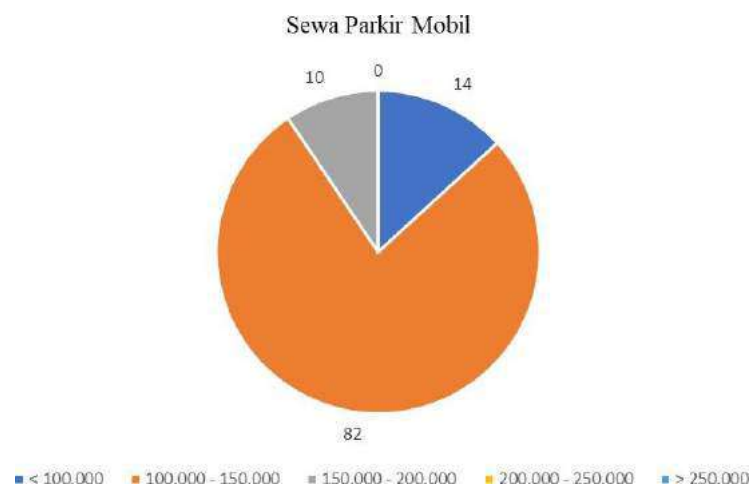


Gambar 3.35 Diagram Pertanyaan 1

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut menyatakan bahwa jumlah uang yang rela dikeluarkan oleh penghuni Aspen Residence untuk membayar IPL per bulan adalah kurang dari Rp.500.000 untuk 33 penghuni, Rp.500.000 s/d Rp.1.000.000 untuk 60 penghuni, Rp.1.000.000 s/d Rp1.500.000 untuk 12 penghuni, dan Rp.1.500.000 s/d Rp.2.000.000 untuk 3 penghuni Apartemen Aspen Residence.

2. Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar sewa parkir mobil per bulan?



Gambar 3.36 Diagram Pertanyaan 2

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut menyatakan jumlah uang yang rela dikeluarkan oleh penghuni Aspen Residence untuk membayar sewa parkir mobil per bulan adalah Rp.100.000 s/d Rp.150.000 untuk 82 penghuni, Rp.150.000 s/d Rp.200.000 untuk 10 penghuni, dan Rp.200.000 s/d Rp.250.000 untuk 14 penghuni Apartemen Aspen Residence.

3. Berapa jumlah uang yang rela Anda keluarkan untuk membayar sewa parkir motor per bulan?

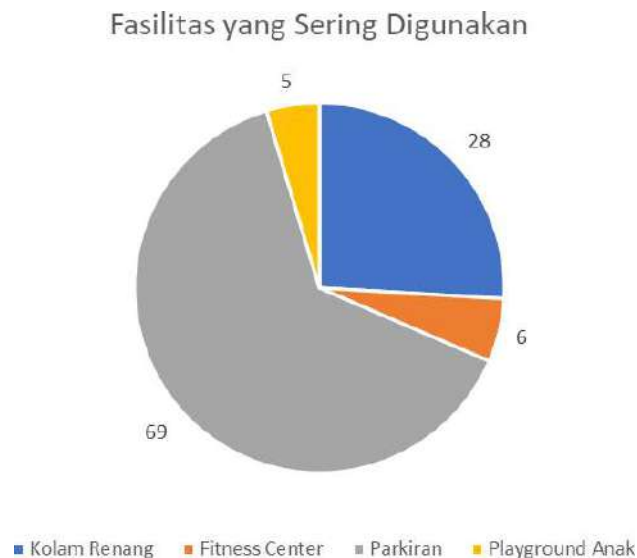


Gambar 3.37 Diagram Pertanyaan 3

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut menyatakan jumlah uang yang rela dikeluarkan oleh penghuni Aspen Residence untuk membayar sewa parkir motor per bulan adalah Rp.20.000 s/d Rp.50.000 untuk 97 penghuni, Rp.50.000 s/d Rp.80.000 untuk 9 penghuni, dan Rp.80.000 s/d Rp.100.000 untuk 2 penghuni Apartemen Aspen Residence.

4. Diantara beberapa fasilitas berikut, dimanakah yang paling sering anda gunakan?



Gambar 3.38 Diagram Pertanyaan 4

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dari hasil tersebut menyatakan bahwa fasilitas yang paling sering digunakan oleh penghuni Aspen Residence adalah parkir untuk 69 penghuni, kolam renang untuk 28 penghuni, *fitness center (gym)* untuk 6 penghuni, dan *playground* anak untuk 5 penghuni.

10. Melaporkan hasil dari penelitian

Penulis diberikan tanggung jawab untuk mempresentasikan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Presentasi dilakukan didepan Ibu Nola Gita Putri sebagai *Manager Building* dan Bapak Triyogo Eribowo sebagai *Chief Tenant Relation*. Pada kesempatan ini, penulis juga memberikan saran dan kritik yang didasarkan dari jawaban para responden. Peneliti juga diberikan instruksi untuk langsung melaporkan hasil penelitian ini kepada setiap divisi yang berkaitan agar pesan yang disampaikan oleh para pengunjung dan penghuni Apartemen Aspen Residence dapat diterima secara jelas oleh setiap divisi.

11. Memberikan saran dari hasil penelitian kepada masing-masing divisi terkait

Kegiatan terakhir yang dilakukan oleh penulis adalah melaporkan hasil penelitian kuantitatif kepada setiap divisi seperti perihal parkir ke divisi *secure parking*, perihal kebersihan ke divisi *office boy* dan perihal keamanan ke divisi *security*. Pada kesempatan ini, penulis juga sekaligus melakukan perpisahan di dalam masing-masing divisi dan meminta kritik dan saran selama melakukan kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Di dalam masa pandemi *Covid-19*, Apartemen Aspen Residence menerapkan sistem hybrid dimana terdapat beberapa bagian yang menjalankan sistem *work from home* dan beberapa bagian yang tetapi menjalankan kegiatan *work form office*. Hal ini juga berkaitan dengan peraturan pemerintah dimana peraturan ini mewajibkan social distancing sehingga pihak management Apartemen Aspen Residence harus melakukan pengurangan staf yang bekerja di kantor. Selama melakukan kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence penulis mengalami beberapa kendala yang diakibatkan oleh sistem ini.

Selama periode pelaksanaan praktek kerja magang, penulis menemukan beberapa kendala yang terjadi saat mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Berikut uraian kendala yang terjadi spesifik sesuai pelaksanaan masing-masing tugas:

1. Sulitnya berkoordinasi pada saat pelaporan kegiatan harian, penyusunan kerangka kuesioner, dan sulitnya berkoordinasi dengan divisi terkait pada saat mendapatkan keluhan dari penghuni

Pada minggu ke 2 dan 3 penulis diwajibkan untuk melaporkan kegiatan harian berupa kegiatan yang dilakukan dan diselesaikan pada hari tersebut kepada Ibu Nola Gita Putri selaku manager building dan Bapak Triyogo Eribowo selaku *chief tenant relation officer*.

Di dalam melakukan penyusunan pertanyaan kuesioner, selain dari observasi lapangan peneliti juga melakukan koordinasi dengan divisi-divisi terkait untuk menyesuaikan hal-hal yang ingin ditanyakan. Penulis juga membutuhkan koordinasi dengan Bapak Triyogo Eribowo selaku *chief tenant relation officer* untuk mendapatkan bimbingan dalam membuat kuesioner. Kendala ditemukan pada saat penulis harus melakukan komunikasi dengan beberapa pihak tersebut tetapi komunikasi hanya bisa dilakukan secara terbatas karena WFH.

Penulis memiliki beberapa *job description* antara lain adalah menerima dan meneruskan laporan keluhan kepada divisi terkait. Terdapat beberapa kendala yang ditemukan oleh penulis antara lain adalah terdapat keluhan yang dinilai cukup mendesak seperti kebocoran dan terjadi pada saat staf dari team teknis sedang menangani keluhan atau tugas lain.

2. Sulitnya mendapatkan waktu yang sesuai pada saat akan mempresentasikan hasil penelitian

Setelah mengumpulkan data responden dan mengolah data-data tersebut, penulis memiliki tugas untuk melakukan presentasi secara bersamaan dengan Ibu Nola Gita Putri selaku *manager building* dan Bapak Triyogo Eribowo selaku *chief tenant relation officer*. Kendala yang ditemukan adalah Ibu Nola Gita dan Bapak Triyogo Eribowo memiliki jadwal work from office yang berbeda. Presentasi harus dilakukan bersamaan karena seluruh data yang ditemukan akan dibahas secara menyeluruh.

3. Sulitnya menemukan responden dalam penelitian kuantitatif

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian kuantitatif yang dilakukan, penulis diberikan tanggung jawab untuk bertemu dengan calon responden secara langsung. Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan hasil dari responden memakan waktu yang lebih lama dikarenakan jumlah penghuni yang melakukan kegiatan diluar seperti berenang, berolahraga di *fitness center*,

maupun duduk di area terbuka jauh berkurang bila dibandingkan dengan masa sebelum pandemi *Covid-19*.

4. Keterbatasan pengetahuan di bidang *property*

Kegiatan magang yang dilakukan di Apartemen Aspen Residence merupakan pengalaman baru bagi penulis. Sehingga penulis harus dapat beradaptasi dan belajar lebih dalam di bidang pengelolaan Apartemen. Penulis secara aktif melakukan observasi dan analisa berbagai macam hal yang ditemukan selama kegiatan magang ini. Salah satu hal yang menjadi kendala bagi penulis adalah pada saat harus membantu kegiatan pemasaran dan dibutuhkan pengetahuan mengenai berkas-berkas seperti untuk proses sewa menyewa diperlukan surat kontrak sewa menyewa dan *fotocopy* KTP pihak pemilik dan pihak penyewa dan untuk proses jual beli memerlukan berkas yang lebih banyak seperti NPWP, kartu keluarga, *fotocopy* KTP pihak pemilik dan pihak penyewa, surat keterangan lunas apartemen, *fotocopy* bukti bayar tagihan terakhir, tidak ada tunggakan listrik dan air, pembayaran PBB (masih dibayarkan oleh developer), *fotocopy* surat pemesanan dan *fotocopy* PPJB, serta biaya pengalihan sebesar 5% dari harga awal beli unit apartemen.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan penulis selama periode pelaksanaan praktek kerja magang, penulis menemukan solusi yang sesuai untuk menyelesaikan kendala tersebut, yaitu:

1. Mengeektifkan seluruh sarana komunikasi

Selama masa pandemi *Covid-19*, diterapkan sistem *hybrid* dimana terdapat beberapa pihak yang bekerja di rumah dan di kantor. Penulis yang melakukan kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence diharuskan untuk mengerjakan beberapa tanggung jawab dan dituntut untuk melakukan koordinasi secara rutin. Sehingga untuk mengatasi kesulitan dalam

melakukan komunikasi secara langsung, penulis memanfaatkan sarana komunikasi lain seperti telpon, *WhatsApp*, dan *email* pada saat melakukan koordinasi maupun pelaporan.

Penulis merasa bahwa selama melaksanakan praktek kerja magang terdapat jarak dan miss communication dalam bekerja. Untuk meminimalisir jarak dan miss communication yang terjadi antara penulis dengan rekan kerja yang ada penulis menggunakan google meet dan zoom meeting. Penggunaan google meet dan zoom meeting yang ada diharapkan penulis agar kedepannya penulis dapat berkomunikasi dengan lebih baik dengan rekan kerja yang sedang WFH (Work Form Home)

2. Mencari informasi jadwal *work from office* dari masing-masing pihak terkait

Dalam menjalankan kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence terdapat beberapa kegiatan yang membutuhkan koordinasi secara langsung secara tatap muka. Hal ini membuat penulis harus mencari informasi mengenai jadwal *work from office* dari pihak-pihak terkait sehingga penulis dapat melakukan perencanaan untuk berkoordinasi secara langsung. Contohnya pada saat penulis harus melakukan presentasi hasil penelitian kuantitatif kepada Ibu Nola Gita Putri dan Bapak Triyogo Eribowo secara bersamaan.

3. Menerapkan protokol Kesehatan

Protokol kesehatan *Covid-19* menjadi salah satu syarat utama yang harus diterapkan selama kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence. Penulis juga mendapatkan tugas untuk mencari data responden secara langsung di masa pandemi *Covid-19*, sehingga penerapan protokol kesehatan harus secara ketat dilakukan pada saat bertemu dengan responden yang merupakan penghuni dan pengunjung Apartemen Aspen Residence.

4. Mencari informasi dari pihak terkait dan internet

Kegiatan magang di Apartemen Aspen Residence menjadi pengalaman baru bagi penulis, sehingga penulis harus dapat beradaptasi dan belajar berbagai macam hal yang berkaitan. Pada minggu pertama kegiatan magang, penulis langsung melakukan observasi lapangan dan memperkenalkan diri kepada setiap divisi yang ada. Penulis juga secara aktif menanyakan berbagai macam informasi yang diperlukan untuk mengerjakan tugas yang diberikan kepada pihak yang terkait seperti struktur perusahaan, sejarah, dan berkas-berkas dalam melakukan pembelian atau penyewaan unit Apartemen Aspen Residence. Kemudian penulis juga aktif melakukan pembelajaran secara mandiri melalui internet untuk memperdalam informasi yang sudah didapatkan secara langsung di lapangan.

3.4 Korelasi Teori dengan Praktek Magang

Menurut Atmosudirdjo (1986), manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu “to manage” yang berarti menangani, mengendalikan, menguasai, mengurus, menyelesaikan sesuatu. Sehingga, manajemen dapat diartikan bagaimana cara mengurus dan mengendalikan sesuatu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Dalam pelaksanaan proses magang penulis dituntut untuk dapat menangani dan menguasai segala hal yang berhubungan dengan tenant relation dan marketing dengan cepat. Selain itu dalam bekerja harus bisa beradaptasi dengan lingkungan dan orang-orang yang baru sehingga dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien.

Dalam melakukan pekerjaan perlu membuat perencanaan yang matang, setelah itu pengaturan sumber daya manusia yang dimiliki untuk menjalankan proses perencanaan dan mencapai tujuan yang diinginkan lalu mengatur, mengarahkan, serta mempengaruhi karyawan untuk bekerja menuju pencapaian tujuan dan target dan yang terakhir proses pengawasan, pemantauan dan pengukuran kemajuan dari hasil kerja karyawan.

Dalam bekerja sebagai tenant relation dan marketing intern penulis dituntut untuk bisa melakukan aktivitas sales yaitu proses operasi dan aktivitas yang terlibat dalam mempromosikan dan menjual barang atau jasa secara langsung. Selain itu melakukan proses marketing yakni proses atau teknik mempromosikan, menjual, dan mendistribusikan produk atau layanan.